



# राजपत्र, हिमाचल प्रदेश

## (असाधारण)

हिमाचल प्रदेश राज्य शासन द्वारा प्रकाशित

शिमला, शुक्रवार, 24 अक्टूबर, 2003 / 2 कार्तिक, 1925

हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग शिमला

अधिसूचना

संख्या : हि०प्र०वि०वि०आ० / 609

दिनांक: शिमला, 23 अक्टूबर, 2003

हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग, विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) की धारा 181 और धारा 42 की उप-धारा (5) एवं इस संदर्भ में प्रदत्त अन्य सभी शक्तियों का प्रयोग करते हुए, पूर्व प्रकाशन और जन सुनवाई के उपरान्त, निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:-

\* 1. संक्षिप्त शीर्षक तथा प्रारम्भ:- (1) इन विनियमों का संक्षिप्त शीर्षक हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण हेतु मंच की स्थापना के लिए मार्ग दर्शिका) विनियम, 2003 है।

(2) ये विनियम हिमाचल प्रदेश में सभी वितरण लाईसैंसधारियों पर लागू होंगे ।  
 (3) ये विनियम राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से लागू होंगे ।

2. परिभाषाएँ:- इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो :-

(1) “अधिनियम” का अर्थ है विद्युत अधिनियम, 2003;

(2) “नियत तिथि” का अर्थ है 10 जून, 2003;

(3) “आपूर्ति क्षेत्र” का अर्थ है – वह क्षेत्र जिसमें वितरण लाईसैंसधारी अपने लाईसैंस द्वारा विद्युत वितरण के लिए प्राधिकृत है;

(4) “परिषद” का अर्थ है – विद्युत अधिनियम, 2003 के लागू होने से पहले, विद्युत (वितरण) अधिनियम, 1948 (1948 का 54) की धारा 5 की उप-धारा (1) के अन्तर्गत गठित हिमाचल प्रदेश राज्य विद्युत परिषद;

(5) “अध्यक्ष” का अर्थ है – मंच का अध्यक्ष;

(6) “आयोग” का अर्थ है – हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग ;

(7) “शिकायतकर्ता” का अर्थ है –  
 (i) एक उपभोक्ता; या  
 (ii) कंपनियों के अधिनियम, 1956 (1956 का 1) या वर्तमान में लागू किसी भी अन्य कानून के अधीन पंजीकृत संविधानिक उपभोक्ता संघ; या  
 (iii) केन्द्रीय सरकार या राज्य सरकार ;  
 (iv) एक या अधिक उपभोक्ता, जहां समान हित वाले बहुत सारे उपभोक्ता हों;  
 (v) किसी उपभोक्ता की मृत्यु की स्थिति में, उसके कानूनी अधिकारी या प्रतिनिधि;  
 – जो शिकायत दर्ज करवाता है ।

(8) “शिकायत” का अर्थ है – शिकायतकर्ता द्वारा लिखित रूप से लगाए गए आरोप जो कि –  
 (i) वितरण लाईसैंसधारी द्वारा विद्युत आपूर्ति सेवा में दोष या अपूर्णता का होना ;

- (ii) वितरण लाईसेंसधारी द्वारा विद्युत सेवा प्रदान करने में 'अनुचित व्यापारिक व्यवहार' या 'अवरोधित व्यापारिक व्यवहार' अपनाना;
- (iii) विद्युत वितरण लाईसेंसधारी द्वारा, विद्युत वितरण एवं अन्य सम्बन्धित सेवाओं के लिए, आयोग द्वारा निर्धारित मूल्य से अधिक मूल्य वसूलना;
- (iv) वितरण लाईसेंसधारी द्वारा, विद्युत लाईन या विद्युत संयंत्र उपलब्ध करवाने के लिए, आयोग द्वारा निर्धारित मूल्य से अधिक व्यय का वसूलना ;
- (v) वर्तमान में लागू किसी भी कानून के उल्लंघन में, वितरण लाईसेंसधारी द्वारा प्रदत्त विद्युत सेवा का जन जीवन के लिए असुरक्षित या जोखिमपूर्ण होना;

(9) "उपभोक्ता" का अर्थ है – कोई भी व्यक्ति, जिसे वितरण लाईसेंसधारी या सरकार या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा, जो कि जनता को विद्युत आपूर्ति का व्यवसाय करता हो, इस अधिनियम के या वर्तमान में लागू किसी अन्य कानून के अधीन, उसके अपने उपयोग के लिए, विद्युत आपूर्ति की जा रही है और इसमें ऐसा कोई भी व्यक्ति सम्मिलित है जिसके परिसर को, वर्तमान में वितरण लाईसेंसधारी, सरकार या किसी अन्य व्यक्ति के संस्थान से, जैसी भी स्थिति हो, विद्युत प्राप्ति के लिए जोड़ा गया है ।

(10) "उपभोक्ता विवाद" का अर्थ है – वह विवाद, जिसमें जिस व्यक्ति के विरुद्ध शिकायत की गई है, वह व्यक्ति शिकायत में दर्शाये गए आरोपों का खण्डन करता है या उन्हें विवादित करता है ;

(11) "वितरण लाईसेंसधारी" का अर्थ है – अपने आपूर्ति क्षेत्र के उपभोक्ताओं को विद्युत आपूर्ति के लिए, वितरण प्रणाली के संचालन एवं रख-रखाव के लिए अधिकृत लाईसेंसधारी और इसमें समझा गया (डीमड) लाईसेंसधारी भी सम्मिलित है ;

(12) "दोष" का अर्थ है – विद्युत सेवा के संदर्भ में वर्तमान में लागू किसी भी कानून या किसी अनुबन्ध के अधीन अपेक्षित, अभिव्यक्त या विवक्षित या किसी प्रकार से जैसा वितरण लाईसेंसधारी द्वारा दावित हो, गुणवत्ता, मात्रा, सेवा मानक, उपकरण या पदार्थों के रख-रखाव में कोई दोष, अपूर्णता या कमी ;

(13) "कमी" का अर्थ है – वर्तमान में लागू किसी भी कानून के अधीन कार्य करने की रीति का निर्वाह या विद्युत वितरण लाईसेंसधारी द्वारा अनुबन्ध समझौते में पालना की वचनबद्धता या अन्यथा विद्युत सेवा सम्बन्धित या कार्य करने के मानक अर्थात रुकावट/विद्युत आपूर्ति में असफलता, वोल्टेज सम्बन्धित शिकायतें, मीटर सम्बन्धित समस्यायें, जिसमें मीटर का स्थानान्तरण भी सम्मिलित है, प्रभार/अदायगी (बिल सम्बन्धी समस्यायें), उपभोक्ता की विद्युत आपूर्ति को काटना/पुनः संयोजन, नए संयोजन/विद्युतभार में बढ़ौतरी, आपूर्ति में बाधा के लिए सूचना, नियमित/विशेष मिलने का समय रखना, विद्युत आपूर्ति संहिता का उल्लंघन, अधिनियम के

उल्लंघन, उसके अधीन बने उपभोक्ता हित से सम्बन्धित नियमों या विनियमों में निर्धारित गुणवता, स्वरूप एवं कार्यप्रणाली में दोष, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता;

(14) "विद्युत सेवा" का अर्थ है— उपभोक्ता को ऊर्जा की पूर्ति, बिल, मीटर और उपभोक्ता को विद्युत ऊर्जा सेवाओं का रख-रखाव एवं इससे सम्बन्धित अन्य सभी सहबद्ध सेवाएं;

(15) "विद्युत लोकायुक्त" का अर्थ हैं – अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (6) के अधीन आयोग द्वारा नियुक्त या नाम निर्दिष्ट प्राधिकारी जिसके समक्ष, अपनी शिकायत पर मंच के आदेश से असंतुष्ट, किसी भी उपभोक्ता द्वारा अभ्यावेदन किया जा सके;

(16) "मंच" का अर्थ है – प्रत्येक वितरण लाईसेंसधारी द्वारा, इन विनियमों के विनियम 3 के अधीन की जाने वाली उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण हेतु मंच;

(17) "प्ररूप" का अर्थ है – वह प्ररूप जो इन विनियमों के साथ संलग्न है ;

(18) "वितरण लाईसेंसधारी की आन्तरिक विवाद निवारण रचना प्रबन्धन (आ०वि०नि०२०प्र०)" का अर्थ है – परिषद के आदेश संख्या एच०पी०एस०ई०बी०/ सी०ई० (काम) एफ० एण्ड एस० – 33/02-857-8871 दिनांक 19-10-2002 द्वारा अधिसूचित और हिमाचल प्रदेश राजपत्र में दिनांक 18-01-03 को प्रकाशित और विनियम 6 के प्रथम परन्तुक के साथ पढ़ते हुए, परिषद द्वारा पुनर्गठित विद्यमान विवाद निवारण समितियां;

(19) "सदस्य" का अर्थ है – मंच का सदस्य, जिसमें मंच का अध्यक्ष भी सम्मिलित है;

(20) "नोडल अधिकारी" का अर्थ है – वितरण लाईसेंसधारी की आन्तरिक विवाद निवारण रचना प्रबन्धन (आ०वि०नि०२०प्र०) का संयोजक और प्रस्तुतकर्ता अधिकारी ;

(21) विद्युत आपूर्ति से सम्बन्धित "अवरोधक व्यापारिक व्यवहार" का अर्थ है – उपभोक्ताओं पर अन्यायपूर्ण लागत या प्रतिबन्ध का लगाना और इसमें वितरण लाईसेंसधारी द्वारा तथ्य सीमा से परे विद्युत सेवा प्रदान करने में विलम्ब भी सम्मिलित है;

(22) "राज्य सरकार" का अर्थ है – हिमाचल प्रदेश की राज्य सरकार;

(23) "अनुचित व्यापारिक व्यवहार" का अर्थ है— विद्युत वितरण लाईसेंसधारी द्वारा बिकी बढ़ाने, विद्युत आपूर्ति या प्रयोग के लिए, अनुचित प्रणाली या अनुचित या कोई भी वक्तव्य देने का प्रवंचक व्यवहार, चाहे मौखिक या लिखित, या दृष्ट रूपण द्वारा, अपनी सेवाओं का विशिष्ट मानक और गुणवता के होने का झूठा प्रचार करना;

(24) वह शब्द और अभिव्यक्तियां जिनका प्रयोग इन विनियमों में किया गया है और जिन की परिभाषा इन विनियमों में नहीं दी गई है, परन्तु जिन्हें अधिनियम में परिभाषित किया गया है, उनका अर्थ वही होगा जो अधिनियम में दिया गया है ।

3. मंच का गठन:— (1) प्रत्येक वितरण लाईसेंसधारी नियत तिथि के छः माह या लाईसेंस अनुदान की तिथि, जो भी पहले हो के भीतर इन दिनियमों के अनुसार, उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु मंच की स्थापना करेगा ।

(2) मंच वितरण लाईसेंसधारी से स्वतन्त्र होगा ।

(3) मंच का मुख्यालय अधिमानतः उसी स्थान पर होगा जहां पर वितरण लाईसेंसधारी का मुख्यालय हो ।

(4) मंच तीन सदस्यों का होगा, जिसमें अध्यक्ष भी सम्मिलित है तथा जिन्हें वितरण लाईसेंसधारी निम्नलिखित व्यक्तियों में से नियुक्त करेगा :—

(क) एक व्यक्ति विद्युत अभियांत्रिकी में स्नातक की उपाधि प्राप्त हो और विद्युत उत्पादन, पारेषण, वितरण और व्यापार में न्यूनतम 20 वर्ष का अनुभव रखता हो और जो कि विद्युत उत्पादन, पारेषण, वितरण और व्यापार में कार्य करने वाली संस्था में मुख्य अभियन्ता हो या रह चुका हो ;

(ख) एक व्यक्ति विधि में स्नातक की उपाधि प्राप्त हो और वैधिक/न्यायिक व्यवसाय में न्यूनतम 20 वर्ष का अनुभव रखता हो और जिला न्यायाधीश के पद पर नियुक्ति के लिए योग्य हो या जो जिला न्यायाधीश हो या रह चुका हो ; और

(ग) एक व्यक्ति अर्थशास्त्र या वित्त या वाणिज्य में स्नातक उपाधि प्राप्त हो और सम्बन्धित व्यवसाय में 20 वर्ष का अनुभव रखता हो या व्यवसायरत चार्टड एकाउंटेंट, जिसे अपने व्यवसाय में न्यूनतम 20 वर्ष का अनुभव हो या केन्द्रीय सरकार में रहा उप—महालेखाकार या भारतीय लेखा परीक्षा एवं लेखा सेवाओं का 15 वर्ष का सेवा अनुभव प्राप्त अधिकारी या विद्युत उत्पादन, पारेषण, वितरण और व्यापार में कार्य कर रही संस्था में मुख्य लेखा अधिकारी रह चुका हो ;

(5) वितरण लाईसेंसधारी, इस विनियम के उप—विनियम (4) के खण्ड (क) व (ख) में विनिर्दिष्ट व्यक्तियों में से किसी एक व्यक्ति को मंच का अध्यक्ष नियुक्त करेगा ;

(6) मंच का प्रत्येक सदस्य 3 वर्ष के समय तक कार्यरत रह सकता है तथा वह दूसरी बार नियुक्ति कि लिए पात्र नहीं होगा:

परन्तु यह तब जबकि मंच का कोई भी सदस्य 65 वर्ष की आयु के बाद कार्यरत नहीं रह सकता ।

(7) बैठक की गणपूर्ति के लिए दो तिहाई सदस्य होंगे ।

(8) किसी भी सदस्य का कार्यालय दो माह से अधिक रिक्त नहीं रहेगा ।

(9) सदस्यों का वेतन या मानदेय, यात्रा भत्ता/दैनिक भत्ता और अन्य भत्ते एवं सेवा शर्तें व निबन्धन ऐसी होंगी जो वितरण लाईसेंसधारी द्वारा निर्धारित की जाएंगी :

परन्तु यह तब जब कि सदस्यों की नियुक्ति के बाद, उनके वेतन, भत्ते और उनकी सेवा की शर्तें व निबन्धन, उनके अहित में बदले नहीं जाएंगे ।

(10) मंच के कार्यकुशल तरीके से कार्य करने के लिए, मंच के सदस्यों द्वारा अपेक्षित कर्मचारी और अन्य सुविधाएं, वितरण लाईसेंसधारी द्वारा प्रदान की जाएंगी, जिनमें से एक व्यक्ति, जो कि प्रथम श्रेणी के अधिकारी से कम नहीं होगा, को मंच का सचिव नाम निर्दिष्ट किया जाएगा ।

(11) मंच के खर्चे, मंच के सदस्यों एवं कर्मचारियों को देय सभी वेतन और भत्तों सहित, वितरण लाईसेंसधारी की वार्षिक राजस्व आवश्यकता (ए०आर०आर०) में दर्शाये गए खर्चों में दिखाना अनुमत होगा ।

4. सदस्यों का निष्कासन:—(1) किसी भी सदस्य का कार्यालय से निष्कासन, इस विनियम की धाराओं के अतिरिक्त किसी अन्य तरीके से नहीं होगा ।

(2) वितरण लाईसेंसधारी किसी भी सदस्य को आदेश द्वारा निष्कासित कर सकता है, यदि वह सदस्य :—

(क) न्यायनिर्णित दिवालिया हो गया हो;

(ख) नैतिक अधमता के अपराध में दोषी हो;

(ग) शारीरिक या मानसिक रूप से सदस्य के रूप में कार्य करने में अक्षम हो गया हो;

(घ) ऐसे वित्तीय या अन्य हित अर्जित कर चुका हो जो उसके सदस्य के रूप में कार्य करने पर प्रतिकूल प्रभाव डालते हों;

→ (ड) अपनी प्रतिष्ठा का इस प्रकार दुरुपयोग करता हो जिससे उसका अपने कार्यालय में रहना जन हित पर प्रतिकूल प्रभाव डालता हो; या

(च) सिद्ध दुराचार का दोषी हो:

परन्तु यह तब जक कि, किसी भी सदस्य को धारा (घ), (ड) और (च) में विनिर्दिष्ट किसी भी आधार पर उसके कार्यालय से निष्कासित नहीं किया जाएगा, जब तक इस मामले पर, वितरण लाईसेंसधारी द्वारा उल्लेख किए जाने के बाद, आयोग के अध्यक्ष द्वारा जांच के पश्चात उस सदस्य को ऐसे आधार या आधारों पर निष्कासन योग्य पाया गया हो ।

(3) जब तक ऐसे उल्लेख पर, आयोग के अध्यक्ष के निष्कर्ष पर, वितरण लाईसेंसधारी द्वारा आदेश जारी नहीं किया गया, वितरण लाईसेंसधारी आयोग के अध्यक्ष से विचार विमर्श के पश्चात, मंच के किसी भी सदस्य, जिसके बारे में आयोग के अध्यक्ष को उल्लेख किया गया हो, निलम्बित कर सकता है ।

5. मंच का क्षेत्राधिकार:—इन विनियमों के अन्य उपबंधों के अध्यधीन, मंच का क्षेत्राधिकार, वितरण लाईसेंसधारी के सम्पूर्ण भौगोलिक क्षेत्र से शिकायतों को ग्रहण करना होगा :

परन्तु यह तब जबकि प्रत्येक वितरण लाईसेंसधारी यह सुनिश्चित करने के लिए कि मंच द्वारा प्रत्येक शिकायत का निवारण प्राप्ति के दो मास के भीतर हो जाए, एक से अधिक मंचों की स्थापना कर सकता है ।

6. वितरण लाईसेंसधारी के आन्तरिक विवाद निवारण रचना प्रबन्धन (आ०वि०नि०२०प्र०) का क्षेत्राधिकार:—उप-मण्डल, मण्डल, वृत, अंचल और परिषद स्तर पर, शिकायत निवारण समितियों के कारोबार संचालन हेतु विद्युत लाईसेंसधारी द्वारा अधिकथित प्रक्रिया सहित, उपभोक्ताओं के शिकायत निवारण हेतु आन्तरिक प्रबन्धन प्रणालियां होंगी:

परन्तु यह तब जबकि उपरोक्त शिकायत निवारण प्रक्रियां में इन विनियमों के विनियम 2 में परिभाषित शिकायतकर्ता, शिकायत, उपभोक्ता, उपभोक्ता विवाद, दोष, कमी आदि भी सम्मिलित हों :

परन्तु यह और कि विभिन्न शिकायत निवारण समितियों के निर्णय के विरुद्ध, उसके अपील प्राधिकारी के पास, परिषद की 19-10-2002 की अधिसूचना में अधिकथित प्रक्रिया के अनुसार, अपील दायर नहीं की जा सकेगी:

परन्तु यह और भी कि आयोग की अनुमति के बिना, परिषद आ०वि०नि०२०प्र० में कोई संशोधन, परिवर्तन, रूपान्तर नहीं करेगा :

परन्तु यह और भी कि आविधिनिरूप्र० द्वारा अपनी शिकायत का, इसके कारोबार संचालन के लिए अधिकथित प्रक्रिया के अनुसार, निवारण न होने पर असंतुष्ट कोई भी व्यक्ति, अपनी शिकायत निवारण हेतु, मंच को अभ्यावेदन कर सकता है ।

7. वितरण लाईसैंसधारी का सूचित करने का कर्तव्य:—(1) इस विनियम के उप-विनियम (6) के अध्याधीन, प्रत्येक वितरण लाईसैंसधारी, उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण हेतु मंच का ब्यौरा, किसी भी साधन, जो उसे उचित लगे, द्वारा अधिसूचित करेगा और उपभोक्ताओं के ध्यान में लाएगा ।

(2) वितरण लाईसैंसधारी उपभोक्ताओं को, उनकी आवश्यकता अनुसार, शिकायत दायर करने की प्रक्रिया की प्रतिलिपियां निःशुल्क उपलब्ध करवाएगा ।

(3) वितरण लाईसैंसधारी जनता की सूचनार्थ, मंच के सदस्यों, सचिव के नाम, पते और दूरभाष संख्या और अन्य ब्यौरा आदि अधिसूचित करेगा ।

(4) वितरण लाईसैंसधारी द्वारा उपभोक्ताओं को जारी विद्युत आपूर्ति के बिलों पर, उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु, मंच का पता तथा दूरभाष संख्या छपा होना आवश्यक होगा । यह कथन 'उपभोक्ता, जिनकी शिकायत का निवारण, वितरण लाईसैंसधारी की आन्तरिक विवाद निवारण रचना प्रबन्धन द्वारा नहीं हुआ, वह शिकायत निवारण हेतु स्थापित मंच के समक्ष अपनी शिकायत रख सकता है' भी ऐसे बिलों पर छपा होना आवश्यक है ।

(5) वितरण लाईसैंसधारी द्वारा पोस्टबॉक्स संख्या लेना आवश्यक होगा ताकि उपभोक्ताओं को शिकायतें पंजीकृत करने में सुविधा हो ।

(6) इन विनियमों को वितरण लाईसैंसधारी की वैबसाईट पर रखा जाएगा, इनकी प्रतियां अनुभाग-प्रभारी कनिष्ठ अभियन्ता के स्तर तक उपलब्ध करवाई जाएंगी और पंचायत/ब्लॉक समिति के स्तर तक आगामी वितरण हेतु उपायुक्तों को उपलब्ध करवाई जाएंगी ।

8. मंच द्वारा स्वीकार की जाने वाली शिकायतें:—मंच इन विनियमों के विनियम 2 में परिभाषित किसी भी प्रकार की शिकायत को स्वीकार करेगा परन्तु:—

(1) अधिनियम की धारा 126 के अधिन व्याख्या में परिभाषित विद्युत के अनाधिकारिक प्रयोग;

(2) अधिनियम की धारा 135 से 139 में विनिर्दिष्ट अपराध और अर्थ दण्ड;

—से सम्बन्धित शिकायतें मंच के कार्यक्षेत्र से बाहर हैं ।

9. शिकायत दायर करने की प्रक्रिया:—(1) शिकायतकर्ता द्वारा प्रत्येक शिकायत मंच के अध्यक्ष को लिखित रूप से प्ररूप — 1 में दायर करनी होगी ।

(2) शिकायत, मंच के ई—मेल पते (जिसका व्यापक प्रकाशन मंच द्वारा किया जाएगा) पर, ई—मेल द्वारा भी दायर की जा सकती है और इस प्रकार की शिकायत, अपेक्षित सूचना एवं शिकायतकर्ता के पते सहित, 'टैक्स्ट फॉरमैट' में हो सकती है।

10. शिकायत निवारण विधि:—(1) शिकायत प्राप्ति उपरान्त, अध्यक्ष उस पर अपने दिनांक सहित हस्ताक्षर एवं पृष्ठांकित करेगा और प्राप्त शिकायत प्रत्येक वर्ष के लिए पंजीकृत की जाएगी ।

(2) मंच शिकायत प्राप्ति के तीन कार्य दिवस के भीतर शिकायतकर्ता को अभिस्वीकृति भेजेगा ।

(3) यदि उपभोक्ता ने अपने प्रतिनिधित्व की लिखित सहमति दे दी हो तो पंजीकृत उपभोक्ता संगठन और गैर सरकारी संस्था, उपभोक्ता की ओर से शिकायत दायर कर सकते हैं । इसके लिए उपभोक्ता का उपभोक्ता संगठन या गैर सरकारी संस्था का सदस्य होना आवश्यक नहीं है ।

(4) उप—विनियम (1) के अधीन प्राप्त शिकायत पर मंच आगामी कार्यवाही के आदेश दे सकता है या उसे अस्वीकार कर सकता है :

परन्तु यह तब जबकि शिकायतकर्ता को शिकायत अस्वीकार करने की स्थिति में लिखित रूप से सूचित किया जाएगा :

परन्तु यह और कि इस उप—विनियमे के अधीन शिकायत को तब तक अस्वीकार नहीं किया जाएगा जब तक शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर नहीं दिया गया हो :

परन्तु यह और भी कि सामान्यतः शिकायत की स्वीकार्यता का फैसला, शिकायत प्राप्ति के दस कार्य दिवस के भीतर करना होगा ।

(5) उस स्थिति में जब उप—विनियम (4) के अधीन शिकायत पर आगामी कार्यवाही की स्वीकृति दे दी गई हो, तब मंच इन विनियमों में दी गई विधि अनुसार कार्यवाही कर सकता है ।

11. शिकायत की स्वीकृति उपरान्त मंच द्वारा की जाने वाली प्रक्रिया:—(1) मंच,—

(क) ऐसी शिकायत की एक प्रतिलिपि नोडल अधिकारी को इस निर्देश के

साथ भेजेगा कि वह उस विषय पर, बीस दिन या मंच द्वारा बढ़ाए गए समय, जो कि दस दिन से अधिक नहीं होगा, के भीतर अपना दृष्टिकोण दे ;

(ख) यदि धारा (क) के अधीन भेजी गई शिकायत की प्राप्ति के बाद नोडल अधिकारी उसे अस्वीकार या शिकायत में दर्शाए गए अभिकथनों का विरोध करता है या भूल करता है या मंच द्वारा दी गई समयावधि के अन्दर मामले पर अभ्यावेदन करने में असफल होता है, उपभोक्ता विवाद निवारण हेतु आगामी कार्यवाही करेगा, —

(i) मंच के ध्यान में शिकायतकर्ता और वितरण लाईसेंसधारी द्वारा, जहां वितरण लाईसेंसधारी शिकायत में दर्शाये आरोपों को अस्वीकार या उनका विरोध करता है, लाए गए साक्ष्यों के आधार पर, या

(ii) शिकायतकर्ता द्वारा मंच के ध्यान में लाए गए साक्ष्यों के आधार पर एक पक्षीय निर्णय, जहां वितरण लाईसेंसधारी, मंच द्वारा दी गई समयावधि के भीतर मामले में भूल करता है या इस पर अपना पक्ष रखने में चूक करता है; और

(ग) जहां शिकायतकर्ता मंच के समक्ष सुनवाई के दिन उपस्थित होने में असफल रहता है, मंच, या तो शिकायत को चूक के कारण खारिज कर सकता है या उस पर योग्यता के आधार पर निर्णय ले सकता है ।

(2) मंच प्रत्येक शिकायत पर यथाशीघ्र सम्भव हो, सुनवाई करेगा और शिकायत प्राप्ति की दिनांक के दो माह के भीतर उस पर समुचित आदेश देगा :

परन्तु यह तब जबकि मंच साधारणतः तब तक स्थगन नहीं देगा जब तक पर्याप्त कारण न दर्शाए गए हों और स्थगन के कारणों को मंच द्वारा लेखबद्ध न कर दिया गया हो :

परन्तु यह और कि मंच स्थगन के खर्चों के बारे, जैसा उसे उचित लगे, आदेश जारी करेगा :

परन्तु यह और भी कि उस स्थिति में, जहां उपरोक्त अधिकतम समय के बाद शिकायत का निपटारा किया गया हो, तब शिकायत का निपटारा करते समय मंच उन कारणों को लेखबद्ध करेगा ।

(3) मंच के सम्मुख लम्बित कार्यवाही के दौरान, यदि मंच को आवश्यक लगे, तो वह ऐसे अन्तरिम आदेश, जो मामले के तथ्यों और परिस्थितियों में न्यायपूर्ण और उचित हों, इस शर्त पर

जारी कर सकता है, कि शिकायत का निपटारा, उप-विनियम (2) में विनिर्दिष्ट अधिकतम दो मास के समय में कर दिया जाएगा ।

12. मंच के निष्कर्ष:—(1) यदि विनियम 10 के अधीन की गई कार्यवाही के उपरान्त मंच संतुष्ट हो जाता है कि शिकायत में विद्युत सेवाओं के बार में दर्शाए गए कोई भी आरोप सिद्ध हो गए हैं, तो वह वितरण लाईसैंसधारी को निम्नलिखित कोई भी कार्य करने का आदेश देगा, अर्थात् :—

- (क) शिकायतकर्ता द्वारा दिए गए अनुचित प्रभार की वापसी;
- (ख) प्रश्नगत सेवा में कमियों/दोषों को दूर करना ;
- (ग) अवरोधक व्यापारिक व्यवहार या अनुचित व्यापारिक व्यवहार को रोकना या न दोहराना ;
- (घ) जोखिमपूर्ण विद्युत सेवाएं न देना ;
- (ङ) जोखिमपूर्ण विद्युत सेवाओं की प्रस्तावना को वापिस लेना;
- (च) पक्षों को पर्याप्त खर्चों का उपलब्ध करवाना ।

(2) उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट कार्यवाही, मंच के अध्यक्ष और उसके सभी सदस्यों द्वारा एक साथ बैठ कर संचालित की जाएगी :

परन्तु यह तब जबकि किसी कारणवश एक सदस्य, कार्यवाही की समाप्ति तक उसे संचालित करने में असमर्थ हो, तो अध्यक्ष और अन्य सदस्य ऐसी कार्यवाही को संचालित करेंगे ।

परन्तु यह और कि अध्यक्ष की अनुपस्थिति में विनियम 3 के उप-विनियम (4) की उप-धारा (क) या (ख) में से दूसरा सदस्य कार्यवाही की अध्यक्षता करेगा ।

(3) उप विनियम (1) में निर्दिष्ट कार्यवाही पर, सभी निर्णय, उपस्थित सदस्यों के बहुमत से लिए जाएंगे और मत की समता की स्थिति में, अध्यक्ष का सर्वथक या निर्णायक मत होगा ।

(4) उप विनियम (1) के अधीन, मंच द्वारा पारित प्रत्येक आदेश, कार्यवाही को संचालित करने वाले इसके अध्यक्ष और सदस्यों द्वारा हस्ताक्षरित होंगे ।

(5) मंच की कार्यवाही और निर्णय उनकी अनुपालना की समयावधि सहित, अभिलिखित की जाएगी और शिकायतकर्ता एवं वितरण लाईसैंसधारी को अनुपालना हेतु सूचित की जाएगी ।

(6) वितरण लाईसैंसधारी, मंच के निर्णय, को आदेश में निर्दिष्ट समयावधि के भीतर कार्यान्वित करेगा और मंच को आदेश के कार्यान्वयन के सात दिन के भीतर अनुपालना का विवरण देगा ।

13. अपील:-कोई भी व्यक्ति, जो मंच के आदेश से व्यवित है, वह उस आदेश के विरुद्ध, आदेश पारित होने के चालीस दिन के भीतर, आयोग द्वारा बनाए गए विनियमों में अधिकथित प्ररूप और विधि से, विद्युत लोकायुक्त के पास अपील दायर कर सकता है :

परन्तु यह तक जबकि विद्युत लोकायुक्त अपील दायर करने की तथाकथित चालीस दिन की अवधि के समाप्त होने के बाद दायर की गई अपील को भी स्वीकार कर सकता है, यदि वह इस बात से संतुष्ट है कि निर्धारित समयावधि के भीतर अपील दायर न करने के पर्याप्त कारण थे :

परन्तु यह और कि विद्युत लोकायुक्त किसी भी पक्ष द्वारा दायर अपील को स्वीकार नहीं करेगा, जिसे मंच के आदेशानुसार कोई रकम जमा करवानी है, जब तक वह अपीलकर्ता आयोग द्वारा बनाए गए अधिनियमों के अनुसार उस रकम का पचास प्रतिशत जमा नहीं करवा देता ।

14. व्यावृति:—(1) इन दिशानिर्देशों की कोई भी बात वर्तमान में लागू अन्य किसी नियम, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) सहित, के अधीन उपभोक्ता के अधिकारों और विशेषाधिकारों को प्रभावित नहीं करेगी ।

(2) जब तक आयोग, अधिनियम की धारा 57 के अधीन, वितरण लाईसैंसधारी के मानकों के स्तर को निर्दिष्ट नहीं करता, तब तक आयोग द्वारा इसके आदेश संख्या एच०पी०ई०आर०सी०/०१०/२००२ दिनांक ०८-०२-२००२ द्वारा अधिसूचित “शिकायत प्रबन्धन रचना और प्रक्रिया” और आयोग की “शिकायत प्रबन्धन प्रक्रिया” २००२, जो दिनांक ८-२-२००२ को अधिसूचित की गई थी, लागू रहेगी ।

15. कठिनाईयां दूर करने की शक्तियां:— यदि इन विनियमों के किसी भी उपबन्धों को लागू करने में, किसी भी प्रकार की कठिनाई आती है तो, आयोग अपने साधारण या विशिष्ट आदेश द्वारा, वितरण लाईसैंसधारी को उचित कार्यवाही, जो अधिनियम से असंगत नहीं है और आयोग को कठिनाईयां दूर करने के उद्देश्य से समीचीन लगती हों, को करने के निर्देश जारी कर सकता है ।

वितरण लाईसैंसधारी को इन दिशानिर्देशों के अनुसार मंच की स्थापना करने में यदि किसी प्रकार की कठिनाईयां आती हैं तो वह उन कठिनाईयों को दूर करने के लिए, आयोग से उचित आदेश प्राप्त करने के लिए आवेदन कर सकता है ।

16. आदेश या निदेशों को जारी करना:—आयोग अधिनियम के उपबन्धों के अध्यधीन, इन अधिनियमों को कार्यान्वित करने के लिए, पालना हेतु समय—समय पर आदेश या निदेश जारी कर सकता है ।

17. संशोधन करने की शक्तियां:—आयोग किसी भी समय इन विनियमों के किसी भी उपबन्ध में परिवर्तन, बदलाव, संशोधन या सुधार कर सकता है ।

18. परिवीक्षण रिपोर्ट: — मंच, आयोग को प्ररूप -2 पर, कैलेंडर वर्ष की प्रत्येक तिमाही की, प्रत्वर्ग अनुसार प्राप्त, निपटारित और लम्बित शिकायतों की संख्या की रिपोर्ट देगा ।

हस्ताक्षरित/—  
सचिव ।

तीन पृष्ठों में से पहला पृष्ठ

शिकायत प्रूप

(कृप्या जहां लागू हो उस खाने में (✓) चिन्ह लगाएं)

## 1). सेवा संयोजन सम्बन्धी

i) नई सेवा के लिए (प्रकार)

घरेलू

वाणिज्यिक

औद्योगिक

कृषि

अन्य सेवाएं

ii) विद्यमान सेवाओं के लिए: लेखा संख्या

मीटर की

खराब मीटर/मीटर बदलना/

सेवा का

क्षमता बढ़ाना

स्थानान्त्रित

काटना/संयोजन

अतिरिक्त लोड

3 फेज में बदलना

सेवा स्थानान्त्रित

नाम हस्तांत्रण

शुल्क परिवर्तन

बिल संशोधन

सेवाओं में त्रुटि

सेवाओं में कमी

अन्य शिकायत

(क) आवेदन की तिथि

(ख) अदायगी की तिथि, यदि कोई है

(ग) विद्यमान / प्रस्तावित सेवा संयोजन के स्थान और पता

(घ) सम्बन्धित अधिकारी का नाम, पदनाम और पता

तीन पृष्ठों में से दूसरा पृष्ठ

◆ (iii) विद्युत सेवा की गुणवत्ता

निम्न वोलटेज (साधारणतः)	<input type="text"/> से (घंटे)	<input type="text"/> तक (घंटे)
-------------------------	--------------------------------	--------------------------------

वोलटेज में उतार चढ़ाव (साधारणतः)	<input type="text"/> से (घंटे)	<input type="text"/> तक(घंटे)
-------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------

आपूर्ति में बार बार रुकावट	<input type="text"/> से (दिनांक)	<input type="text"/> तक (दिनांक)
----------------------------	----------------------------------	----------------------------------

अन्य कोई समस्या	<input type="text"/> से (दिनांक)	<input type="text"/> तक(दिनांक)
-----------------	----------------------------------	---------------------------------

2. वितरण लाईसैंसधारी के कर्मचारी जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है (एक व्यक्ति से अधिक के लिए अलग प्ररूप भरें)

नाम	
पदनाम	
कार्यालय	
पता	

शिकायत की प्रकृति

(i) अशिष्टता

(ii) अपेक्षित सूचना से इन्कार

(iii) जानबूझकर विलम्ब के कारण

आवेदन का पंजीकरण

अदायगी की स्वीकृति

मीटर लगाना

सेवा संयोजन को प्रभावित  
करने से सम्बन्धित

(iv) रिश्वत की मांग / स्वीकृति

तीन पृष्ठों में से तीसरा पृष्ठ

क) रिश्वत की मांग

समय

दिनांक

स्थान

ख) अधिकारी द्वारा प्रत्यक्ष रूप से रिश्वत की स्वीकृति

एजेन्ट के माध्यम से

दी गई रकम (रु.)

समय

दिनांक

स्थान

3) अन्य (उपरोक्त या अन्य मामलों का वर्णनात्मक व्यौरा)

---



---

शिकायतकर्ता का दूरभाष नं

शिकायतकर्ता का नाम एवं हस्ताक्षर ——————

ई-मेल पता

दिनांक

शिकायतकर्ता का पता

टिप्पणी: i) जो लागू नहीं है उसे काट दें ii) ब्यौरा देने के लिए, यदि आवश्यक हो तो अलग पन्ना लगाएं iii) शिकायकर्ता को आश्वासन दिया जाता है कि उसे इस शिकायत को दर्ज करवाने पर किसी भी प्रकार से परेशान नहीं किया जाएगा iv) शिकायत पर कार्यवाही करने के लिए शिकायतकर्ता द्वारा पूर्ण डाक पता देना आवश्यक है।

## प्रस्तुप-2

## को समाप्त होने वाली तिमाही की उपमोक्ता शिकायत निवारण परिवेक्षण रिपोर्ट

क्र० सं०	शिकायत की स्थिति	शिकायतों की प्रकृति							योग
		विद्युत आपूर्ति वितरण में	वोलटेज की गुणवत्ता	रुकावटें	मीटर सम्बन्धी समस्याएँ	बिल सम्बन्धी समस्याएँ	शुल्क सम्बन्धी समस्याएँ	अन्य समस्याएँ	
1.	पिछली तिमाही के अन्त में लम्बित शिकायतें								
2.	तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतें								
3.	कुल शिकायतें (1+2)								
4.	तिमाही के दौरान निपटाई गई शिकायतें								
5.	शेष शिकायतें (3-4)								
6.	2 माह से अधिक परन्तु 6 माह से कम समय से लम्बित शिकायतें								
7.	6 माह से अधिक समय से लम्बित शिकायतें								

टिप्पणी: 6 माह से अधिक समय से लम्बित शिकायतों की वर्तमान स्थिति का ब्यौरा अलग से है।

*AUTHORITATIVE ENGLISH TEXT*

**HIMACHAL PRADESH ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION  
SHIMLA**

**NOTIFICATION**

**F.No. HPERC/609**

**Dated: Shimla, the 23rd October, 2003**

In exercise of the power conferred by section 181 read with sub-section (5) of section 42 of The Electricity Act, 2003 (36 of 2003), and all other powers enabling in this behalf, the Himachal Pradesh Electricity Regulatory Commission, after previous publication and public hearing, hereby makes the following regulations, namely: —

**1. Short title and commencement.**— (1) These regulations may be called the Himachal Pradesh Electricity Regulatory Commission (Guidelines for Establishment of Forum for Redressal of Grievances of the Consumers) Regulations, 2003.

(2) These regulations shall be applicable to all distribution licensees in the State of Himachal Pradesh.

(3) These shall come into force on the date of their publication in the Himachal Pradesh Rajpatra.

**2. Definitions.** — In these regulations, unless the context otherwise requires,—

(1) "Act" means the Electricity Act, 2003;

(2) "appointed date" means 10<sup>th</sup> day of June, 2003 ;

(3) "area of supply" means the area within which a distribution licensee is authorised by his/her/their licence to supply electricity ;

(4) "Board" means the Himachal Pradesh State Electricity Board, constituted before the commencement of the Electricity Act, 2003, under sub section (1) of section 5 of the Electricity (Supply) Act, 1948 (54 of 1948);

(5) "Chairperson" means the Chairperson of the Forum ;

(6) "Commission" means the Himachal Pradesh Electricity Regulatory Commission ;

(7) "complainant" means—  
(i) a consumer; or

- (ii) any voluntary consumer association registered under the Companies Act, 1956 (1 of 1956) or under any other law for the time being in force; or
- (iii) the Central Government or the State Government;
- (iv) one or more consumers, where there are numerous consumers having the same interest;

(v) in case of death of a consumer, his legal heirs or representatives;  
- who or which makes the complaint ;

(8) "complaint" means any allegation in writing made by a complainant that—

- (i) there exists defect or deficiency in electricity service provided by the distribution licensee ;
- (ii) an unfair trade practice or a restrictive trade practice has been adopted by the distribution licensee in providing electricity service ;
- (iii) the distribution licensee has charged price in excess of the price, fixed by the Commission, for supply of electricity and allied services ;
- (iv) the distribution licensee has recovered the expenses, incurred in excess of charges approved by the Commission, in providing any electric line or electric plant;
- (v) the electricity service provided by the distribution licensee, may be unsafe or hazardous to public life and is in contravention of the provisions of any law for the time being in force ;

(9) "consumer" means any person who is supplied with electricity for his own use by a distribution licensee or the Government or by any other person engaged in the business of supplying electricity to the public under this Act or any other law for the time being in force and includes any person whose premises are for the time being connected for the purpose of receiving electricity with the works of a distribution licensee, the Government or such other person, as the case may be ;

(10) "consumer dispute" means a dispute where the person against whom a complaint has been made, denies or disputes the allegations contained in the complaint ;

(11) "distribution licensee" means a licensee authorised to operate and maintain a distribution system for supplying electricity to the consumers in his area of supply and includes a deemed licensee ;

(12) "defect" means any fault, imperfection or shortcoming in the quality, quantity, standard of service, equipment or material which is required to be maintained by or under any law for the time being in force or under any contract, express or implied, or as is claimed by the distribution licensee in any manner whatsoever in relation to electricity service ;

(13) "deficiency" means any fault, imperfection, shortcoming or inadequacy in the quality, nature and manner of performance which is required to be maintained by or under any law for the time being in force or has been undertaken to be performed by a distribution licensee in pursuance of a contract agreement or otherwise in relation to electricity service or performance standard; viz. interruption/failure of power supply, voltage complaints, metering problems including meter shifting, charges/payments (billing problems), disconnection/reconnection of power supply to the consumer, new connections/extensions in load, notice of supply interruptions, making and keeping regular/special appointments, violations of electricity supply code, contraventions of Act, rules or regulations made thereunder with regard to consumer interest ;

(14) "Electricity Service" means supply, billing, metering and maintenance of electrical energy to the consumer and all other attendant sub-services etc. ;

(15) "Electricity Ombudsman" means an authority to be appointed or designated by the Commission, under sub-section (6) of section 42 of the Act, with whom a representation may be made by any consumer, who is aggrieved by the non-redressal of his grievances by the Forum ;

(16) "Forum" means 'Forum for redressal of grievances of the consumers' to be established by each distribution licensee under regulation 3 of these regulations.

(17) "Form" means form appended to these regulations ;

(18) "Internal Executive Dispute Resolution Mechanism (IEDRM) of the distribution licensee" means the existing Dispute Settlement Committees as reconstituted by the Board and as notified *vide* order No.HPSEB/CE (Comm.) F&S-33/02-857-8871, dated the 19<sup>th</sup> October, 2002 and published in the Himachal Pradesh Rajpatra on the 18<sup>th</sup> January, 2003 read with the first proviso to regulation 6 ;

- (19) "Member" means the member of the Forum and includes the Chairperson of the Forum;
- (20) "Nodal Officer" means the convener and presenting officer of the ~~Internal~~ Executive Dispute Resolution Mechanism (IEDRM) of the distribution licensee;
- (21) "restrictive trade practice" in respect of electricity supply means a trade practice which tends to impose on the consumers unjustified costs or restrictions and shall include delay beyond the period agreed to by a distribution licensee in providing the electricity services;
- (22) "State Government" means the State Government of Himachal Pradesh;
- (23) "unfair trade practice" means a trade practice which a distribution licensee, for the purpose of promoting the sale, use or supply of electricity adopts or any unfair method or unfair or deceptive practice of making any statement, whether orally or in writing or by visible representation which falsely represents that the services are of a particular standard and quality made by him;
- (24) words and expressions used and not defined in these regulations but defined in the Act, shall have the meanings respectively assigned to them in the Act.

**3. Constitution of Forum.**— (1) Every distribution licensee, shall within six months from the appointed date or grant of licence, whichever is earlier, establish a Forum for redressal of grievances of the consumers in accordance with these regulations.

- (2) The Forum shall be independent of the distribution licensee.
- (3) The head office of the Forum shall be preferably at the headquarters of distribution licensee.
- (4) The Forum shall consist of three Members including the Chairperson, to be appointed by the distribution licensee, out of the following persons namely:—
  - (a) One person shall be possessing degree in Electrical Engineering and having at least 20 years experience in the generation, transmission, distribution and trading of electricity and who is or has been a Chief Engineer in an organisation engaged in the business of generation, transmission, distribution and trading of electricity;
  - (b) one person shall be possessing degree in law and having at least 20 years experience in legal/judicial profession and eligible for appointment as District Judge or who is or has been a District Judge; and
  - (c) one person shall be possessing degree in economics or finance or commerce and having at least 20 years of experience in the profession or is or has been a Practising Chartered Accountant with at least 20 years of practice or is or has been a Deputy Accountant

General in the Central Government or is or has been an officer of Indian Audit & Accounts Service with minimum of 15 years of service in the above cadre or who is or has been a Chief Accounts Officer in an organisation engaged in the business of generation, transmission, distribution and trading of electricity.

(5) The Chairperson of the Forum shall be appointed by the distribution licensee from amongst the persons, specified in clauses (a) and (b) of sub-regulation 4 of this regulation.

(6) Every member of the Forum shall hold office for a term of three years and shall not be eligible for reappointment :

Provided that no Member of the Forum shall hold office as such after he has attained the age of sixty-five years.

(7) Two third of the Members of the Forum shall form the quorum of the meeting.

(8) The office of any member shall not be kept vacant for more than two months.

(9) The salary or honorarium, TA/DA and other allowances payable to, and the other terms and conditions of service of the members shall be such as may be determined by the distribution licensee :

Provided that the salary, allowances and other terms and conditions of service of the Members, shall not be varied to their disadvantage after appointment.

(10) The office, staff and other facilities required by members of the Forum, for efficient functioning of Forum shall be provided by the distribution licensee. Out of such staff, one person not below class-I officer shall be designated as full time Secretary of the Forum.

(11) The expenses of Forum including all salaries, honararium and allowances payable to Members and staff of the Forum shall be allowed as pass through expense in the Annual Revenue Requirement of the distribution licensee.

**4. Removal of Member.**—(1) No Member shall be removed from the office except in accordance with the provisions of this regulation.

2. The distribution licensee may by order remove from office any Member if he –

- (a) has been adjudicated insolvent ;
- (b) has been convicted of an offence which involves moral turpitude ;
- (c) has become physically or mentally incapable of acting as a Member;
- (d) has acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his function as a Member;
- (e) has so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to the public interest ; or
- (f) has been guilty of proven misbehaviour :

Provided that no Member shall be removed from his office on any ground specified in clauses (d), (e) and (f) unless the Chairperson of the Commission, on a reference being made to him in this behalf by the distribution licensee, has on an inquiry, held that the Member ought on such ground or grounds to be removed.

(3) The distribution licensee may, in consultation with the Chairperson of the Commission, suspend any member of the Forum in respect of whom a reference has been made to the Chairperson of the Commission under, sub regulation (2) of this regulation until the distribution licensee has passed an order on receipt of the findings of the Chairperson of the Commission, on such reference.

**5. Jurisdiction of the Forum.**—Subject to the other provisions of these regulations, the Forum shall have jurisdiction to entertain the complaints within the entire area of the distribution licensee :

Provided that each distribution licensee may establish more than one Forum so as to ensure that the Forum finally decides every complaint within a maximum period of two months from the date of receipt of complaint by it.

**6. Jurisdiction of Internal Executive Dispute Resolution Mechanism (IEDRM) of distribution licensee.**— Dispute Settlement Committees at the Sub-Divisional, Divisional, Circle, Zonal and Board's level, together with the procedure laid down by the distribution licensee for the Conduct of Business of the Dispute Settlement Committees, shall constitute the internal executive channels for the redressal of the grievances of consumers:

Provided that the jurisdiction of the above dispute settlement mechanism shall also include the complainant, complaint, consumers, consumer disputes, defect, deficiency etc. as defined in regulation 2 of these regulations:

Provided further that no appeal against the decision of the various Dispute Settlement Committees shall lie with its Appellate Authority as per the procedure laid down by the Board in its notification dated the 19<sup>th</sup> October, 2002 :

Provided also that no amendments, alterations, modifications in the IEDRM shall be carried out by the Board without the approval of the Commission :

Provided also that any person aggrieved by the non-redressal of his grievance by the IEDRM in accordance with the procedure laid down for conduct of its business may make a representation for the redressal of his grievance to the Forum.

**7. Duty of the Distribution Licensee to notify.**— (1) Subject to sub-regulation (6) of this regulation every distribution licensee shall notify and bring to the notice of the consumers by whatever means deemed fit, the details of the Forum for Redressal of Grievances of the Consumers.

(2) The distribution licensee shall make available copies of the procedure for lodging complaints to the consumers free of cost as and when required by the consumers.

(3) The details such as Names of the Forum Members, its Secretary and their addresses, telephone numbers and other details shall be notified frequently by the distribution licensee in the media.

(4) The bills issued by the distribution licensee to the consumers for the electricity supplied, shall contain the address and telephone numbers of the Forum for redressal of grievances of the consumers. The statement 'consumers whose grievance is not solved by the Internal Executive Dispute Resolution Mechanism of the distribution licensee can approach the Forum established for redressal of the grievance' shall also be printed on such bills.

(5) The distribution licensee shall necessarily obtain a Post Box Number to facilitate easy registration of grievances by consumers.

(6) These regulations shall be put on the website of distribution licensee, copies made available up to the level of J.E.s in-charge of Sections and Deputy Commissioners of all Districts in HP for further distribution up to Panchayat/Blocks Samitis and shall be given wide publicity through electronic/print media.

**8. Complaint that can be taken up by the Forum.**—The Forum shall take up any kind of complaint as defined in regulation 2 of these regulations but the complaint pertaining to—

- (1) unauthorised use of electricity as defined under Explanation to section 126 of the Act; and
- (2) offences and penalties as specified under sections 135 to 139 of the Act;

are excluded from the purview of the Forum.

**9. Procedure to file the Complaint.**— (1) Every complaint must be filed in writing to the Chairperson of the Forum by the complainant, in Form-1.

(2) The complaint can also be lodged through e-mail to the respective Forum's e-mail ID (which will be published by it widely) and such mode of complaint can be in text format with the required information and address of the complainant.

**10. Manner in which the complaint shall be redressed.**—(1) On receipt of the complaint, the Chairperson shall make endorsement on the complaint subscribing his dated initials and the complaint received shall be registered and numbered for each year.

(2) The Forum shall send an acknowledgement to the complainant within 3 working days of receipt of complaint.

(3) Registered Consumer organisation and other Non-Governmental Organisation (NGOs) can file complaint on behalf of the Consumers, provided the consumer has agreed to be represented by the organisation in writing. The consumer need not necessarily be a member of the consumer organisation or NGO.

(4) On receipt of a complaint made under sub regulation (1) the Forum may, by order allow the complaint to be proceeded with or rejected :

Provided that the complainant shall be informed in writing if the complaint is rejected :

Provided further that a complaint shall not be rejected under this sub-regulation, unless an opportunity of being heard has been given to the complainant :

Provided also that the admissibility of the complaint shall ordinarily be decided within ten working days from the date on which the complaint was received.

(5) Where a complaint is allowed to be proceeded with under sub-regulation (4), the Forum may proceed with the complaint in the manner provided under these regulations.

**11. Procedure to be followed by the Forum on admission of complaint .—**(1) The Forum shall,—

- (a) refer a copy of such complaint to the nodal officer directing him to give his version of the case within a period of twenty days or such extended period not exceeding ten days as may be granted by the Forum;
- (b) where nodal officer on receipt of a copy of the complaint, referred to him under clause (a) denies or disputes the allegation contained in the complaint, or omits or fails to take any action to represent his case within the time given by the Forum, the Forum shall proceed to settle the consumer dispute,—
  - (i) on the basis of evidence brought to its notice by the complainant and the distribution licensee, where the distribution licensee denies or disputes the allegations contained in the complaint, or
  - (ii) ex-parte on the basis of evidence brought to its notice by the complainant where the distribution licensee omits or fails to take any action to represent his case within the time given by the Forum; and
- (c) where the complainant fails to appear on the date of hearing before the Forum, the Forum may either dismiss the complaint for default or decide it on merit.

(2) Every complaint shall be heard as expeditiously as possible and an appropriate order shall be passed within a maximum period of two months from the date of receipt of complaint by the Forum :

Provided that the no adjournment shall ordinarily be granted by the Forum unless sufficient cause is shown and the reasons for grant of adjournment have been recorded in writing by the Forum :

Provided further that the Forum shall make such orders as to the cost for the adjournment as may be considered appropriate by the Forum:

Provided also that in the event of complaint being disposed of after the maximum period specified above, the Forum should record in writing, the reasons for the same at the time of disposing of the said complaint.

(3) Where during the pendency of any proceedings before the Forum, it appears to it to be necessary, it may pass such interim order as is just and proper in the facts and circumstances of the case subject to the conditions that the complaint shall be decided within the maximum time of two months as specified in sub-regulation (2) .

**12. Findings of the Forum.**— (1) If, after the proceeding conducted under regulation 11, the Forum is satisfied that any of the allegations contained in the complaint, about the electrical services, are proved, it shall issue an order to the distribution licensee directing him to do one or more of the following acts, namely:—

- (a) to return to the complainant the undue charges paid by him;
- (b) to remove the defects/deficiencies in the services in question;
- (c) to discontinue the unfair trade practice or the restrictive trade practice or not to repeat them;
- (d) not to offer the hazardous electrical services ;
- (e) to withdraw the hazardous electrical services from being offered ; and
- (f) to provide for adequate costs to parties.

(2) Every proceeding referred to in sub-regulation (1) shall be conducted by the Chairperson of the Forum and all the Members thereof sitting together :

Provided that where a member, for any reason, is unable to conduct a proceeding till it is completed, the Chairperson and the other Member shall conduct such a proceeding :

Provided further that in the absence of the Chairperson, the other member present out of (a) or (b) in sub regulation (4) of Regulation 3 shall preside over the proceedings.

(3) All decisions of the proceeding referred to in sub regulation (1) shall be taken by a majority of the Members present and in the event of equality of votes, the Chairperson shall have the second or casting vote.

(4) Every order made by the Forum under sub-regulation (1) shall be signed by its Chairperson and the Members conducting the proceeding.

(5) The proceeding and decision of the Forum along with the time frame for compliance shall be recorded and communicated to the complainant and licensee for compliance.

(6) The distribution licensee shall implement the decisions of the Forum within time frame specified in the order and compliance reported to the Forum within seven days of the implementation of the order.

**13. Appeal.**—Any person aggrieved by an order made by the Forum may prefer an appeal against such order to the Electricity Ombudsman within a period of forty days from the date of the order, in such form and manner as may be laid down in the regulations made by the Commission :

Provided that the Electricity Ombudsman may entertain an appeal after the expiry of the said period of forty days if he is satisfied that there was sufficient cause for not filing the appeal within that period:

Provided further that the Electricity Ombudsman shall not entertain an appeal by any party, which is required to pay any amount in terms of an order of the Forum, unless the appellant has deposited, in the manner as may be laid down in the regulations made by the Commission, fifty percent of that amount.

**14. Savings.**—(1) Nothing contained in these guidelines shall affect the rights and privileges of the consumer under any other law for the time being in force, including under the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986)

(2) The Complaint Handling Mechanism and Procedure, as notified by the Commission *vide* its order No.HPERC/010/2002 dated the 8<sup>th</sup> February, 2002 and HPERC's Complaint Handling Procedure, 2002 as notified on the 8<sup>th</sup> February, 2002 shall continue to have effect until the standards of performance of licensee are specified by the Commission under section 57 of the Act.

**15. Powers to remove difficulties.**—If any difficulty arises in giving effect to any of the provisions of these regulations, the Commission may by general or special order, direct the distribution licensee to take suitable action, not being inconsistent with the Act, which appears to it to be necessary or expedient for the purpose of removing difficulties.

The distribution licensee may make an application to the Commission and seek suitable orders to remove any difficulties that may arise in the establishment of the Forum as per these regulations.

**16. Issue of orders or directions.**—Subject to the provisions of the Act, the Commission may from time to time issue orders or directions in regard to the implementation of these regulations to be followed.

**17. Power to Amend.**—The Commission may, at any time vary, alter, modify or amend any provision of these regulations.

**18. Monitoring report.**—The Forum shall submit a report to the Commission on the category-wise number of complaints received, redressed and pending for every quarter of calendar year in Form-2.

Sd/-  
Secretary.

**FORM-1**

Page 1 of 3

**COMPLAINT FORMAT**

(Please tick (✓) in the box whichever is applicable)

**1. SERVICE CONNECTION RELATED %**

(i) FOR NEW SERVICE (TYPE)	Domestic	<input type="checkbox"/>	Commercial	<input type="checkbox"/>
	Industrial	<input type="checkbox"/>	Agriculture	<input type="checkbox"/>
	Other Services	<input type="checkbox"/>		

**(ii) FOR EXISTING SERVICE: Account No.**

Enhancement of Meter Capacity	Defective Meter/Replacement of Meter/ Meter Shifting	Disconnection/Reconnection of service
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Additional Load	Conversion to 3 Phase	Shifting of Service
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Name Transfer	Tariff Change	Bill Revision
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defect in Service	Deficiency in Services	Other Complaint
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(a) Date of Application (b) Date of payment made if any (c) Address of the location of the existing/proposed service connection

(d) Name, Designation and address of the Officer concerned.

--

Page 2 of 3

(iii) QUALITY OF POWER SUPPLY

Low Voltage (Generally)	<input type="text"/>	From (Hrs)	<input type="text"/>	To (Hrs)	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	From (Hrs)	<input type="text"/>	To (Hrs)	<input type="text"/>
Voltage Fluctuation (Generally)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	To (Date)	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	To (Date)	<input type="text"/>
'Frequent Interruption of supply	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	From (Date)	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	To (Date)	<input type="text"/>
Any other Problem	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>

2. Licensee's employee against whom complaint is made

(For more than one person fill in separate form):

NAME	<input type="text"/>
DESIGNATION	<input type="text"/>
OFFICE	<input type="text"/>
ADDRESS	<input type="text"/>

## NATURE OF COMPLAINT :

►(i) Courtesy (ii) Denial of requisite information 

(iii) WANTON DELAY ON ACCOUNT OF :

Registration of application Acceptance of payment Fixing of meter Effecting service connection 

## (iv) DEMAND/ACCEPTANCE OF BRIBE :

(a) Bribe demanded  Time  Date  Place (b) Bribe accepted by officer directly  through the agent Amount paid Rs.  Time  Date  Place 

## 3. GENERAL (descriptive details of the above or other matters)

Page 3 of 3

Telephone  
Number

Signature and Name of the Complainant

Mail ID

 -

Date

Address of the Complainant

NOTE: (i) Strike out whichever is not applicable (ii) Send separate sheet if necessary to cover details (iii) Complainant is assured that there will be no harassment for giving this complaint (iv) Complete postal address of the complainant is essential for taking action.

**FORM-2****CONSUMER GRIEVANCE REDRESSAL MONITORING REPORT FOR THE QUARTER ENDING**

Sr. No	Complaint Status	Nature of Complaints							Total
		Delay in effecting supply	Quality of Voltage	Interruptions	Metering Problems	Billing Problems	Tariff Problems	Others	
1.	Complaints Pending at the end of the last quarter.								
2.	Complaints Received during the quarter								
3.	Total Complaints. (1+2)								
4.	Complaints attended during the quarter								
5.	Balance Complaints to be attended. (3-4)								
6.	Complaints pending for more than 2 months but less than 6 months.								
7.	Complaints pending for more than 6 months.								

**NOTE: The present status for each complaint pending for more than six months may be furnished separately**

नियन्त्रक, मुद्रण तथा लेखन सामग्री, हिमाचल प्रदेश, शिमला-5 द्वारा मुद्रित तथा प्रकाशित।